



UNAM
de la Universidad
de la Nación

culturaUNAM



tv-unam



DEFENSORA de AUDIENCIAS
RADIO UNAM y TV UNAM

Informe trimestre agosto-octubre 2021

Magdalena Acosta Urquidi

Ciudad Universitaria, a 15 de noviembre de 2021.

Informe Trimestral de la Defensora de Audiencias de Radio UNAM y TV UNAM
agosto- octubre 2021

Por este medio presento el primer informe trimestral de mi gestión como Defensora de Audiencias de Radio UNAM y de TV UNAM, que abarca los meses de agosto, septiembre y octubre de 2021.

Fui nombrada Defensora de Audiencias a principios de agosto de este año, al término de la gestión del Mtro. Guillermo Montemayor, quien fue el primer Defensor de los medios universitarios y ocupó el cargo durante tres años. Al iniciar mi encargo, recibí la clave de acceso de acceso al correo oficial de la Defensoría: defensordeaudiencia@unam.mx, al que el público puede acceder directamente o por medio del sitio web de TV UNAM y el de RADIO UNAM. Asimismo, recibí copia de los informes presentados por mi antecesor, así como del Código de Ética de la Coordinación de Difusión Cultural y documentos relacionados con las funciones y responsabilidad del Comité Ciudadano y de la propia Defensoría.

Participación en programas para difundir la Defensoría

Mi actividad inicial consistió en dar a conocer a las audiencias de ambos medios el cambio en la figura del Defensor de Audiencias. Para esto, participé en los siguientes programas en forma virtual ya que las instalaciones de la UNAM estaban cerradas por la pandemia de Covid 19:

En TV UNAM

“La UNAM Responde”, con Rosa Brizuela, entrevista grabada el 23 de agosto 2021 y transmitido el 24 de agosto a las 14:30 horas.

Grabación de una cápsula para el programa “Media 20.1” conducido por el maestro Gabriel Sosa Plata, el 1 de septiembre.

En Radio UNAM

“Primer Movimiento”, entrevista en el noticiero transmitido en vivo el 16 de agosto de 2021 a las 8:30 am, conducido por Miguel Ángel Quemáin y Berenice Camacho.

“Prisma Radio UNAM”, intervención el 17 de agosto a las 13:40 horas, conducido por Deyanira Morán.

Adicionalmente, se llevaron a cabo las adecuaciones necesarias en el sitio web de la Defensoría de Audiencias de la UNAM.

2. Recepción de quejas, comentarios, sugerencias.

Por el momento, el correo electrónico defensordeaudiencia@unam.mx es la única fuente directa de contacto con las audiencias de los medios universitarios para recibir las dudas, comentarios, quejas o sugerencias. Ocasionalmente, también se reciben correos en la cuenta oficial de las emisoras o en la “bandeja de correo no deseado” con comentarios o quejas que son remitidos de inmediato a la Defensoría.

3. Metodología de trabajo.

En la UNAM, la figura del Defensor de Audiencias se creó en 2017 a propuesta del Dr. Jorge Volpi, coordinador de Difusión Cultural. Su marco normativo comprende a la Constitución (CPEUM: artículos 1º, 3º y 6º, principalmente), la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, promulgada en 2014 (artículos 256 a 261 y 311) y otras normas específicas de menor jerarquía, como los Lineamientos sobre la Defensoría de las Audiencias emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (artículos 22 a 30)*, así como a los códigos de ética y demás disposiciones aplicables emitidos por la UNAM. Su actuación debe seguir en todo momento criterios de imparcialidad e independencia, teniendo como prioridad hacer valer los derechos de las audiencias. La televisión pública mexicana cuenta con la figura de Defensor de Audiencias desde 2010 y fue instrumentada inicialmente en XEIPN TV Canal Once y en Televisión Metropolitana S.A. de C.V. (Canal 22). Según mi experiencia en ambos canales, encuentro que la forma de trabajo del defensor puede variar mucho, y así sucede también a nivel internacional.

Algunos defensores trabajan con un bajo perfil y sólo intervienen cuando hay alguna controversia que requiere mediar entre, por ejemplo, productores o periodistas, y un miembro de la audiencia inconforme con algún aspecto del contenido o con el tratamiento del tema en un programa (parcialidad, falta de rigor, aspectos discriminatorios, falsedad, etc.). Generalmente lo hacen a través de un intercambio de mensajes escritos (como en PBS) en los que el defensor representa al quejoso y trata de obtener una respuesta suficientemente clara que satisfaga a quien emitió la queja o comentario. Puede ser un proceso tardado si el tema es complejo y requiere de investigación a fondo.

En otros casos, los defensores funcionan como una especie de contralor interno que vigila que una producción se adhiera estrictamente a las normas éticas, las mejores prácticas de la profesión y los protocolos de producción establecidos en la emisora (como en la BBC). Las controversias que surgen en el tratamiento de noticias o documentales, por ejemplo, se tratan de resolver antes de que los programas salgan al aire. En algunas televisoras, los defensores tienen una exposición regular en un medio y directamente exponen las quejas que han atendido en el sitio web o en algún programa específico, con o sin la participación de los empleados de la emisora. Estos espacios también pueden ser útiles para impulsar la educación mediática de las audiencias.

En cuanto a la metodología de trabajo, también hay diferencias. Algunos defensores prefieren servir únicamente como conducto para llevar las quejas de la audiencia a los directivos o productores de la emisora, y enviar de vuelta las respuestas al quejoso, con poca intervención. En mi caso, y derivado de mi trabajo ejecutivo en varias televisoras, en las que tuve que responder a las quejas de la audiencia, prefiero canalizar el reclamo a quien corresponda y asegurarme de que su respuesta sea sincera, amable y se refiera realmente al problema expuesto. He percibido que la reacción inicial en algunas emisoras es la de minimizar las quejas, responder automáticamente en forma defensiva y arrogante, y, en ocasiones, subestimar el criterio de quienes hacen sugerencias viables. Hasta ahora, no ha sido el caso en las emisoras de la UNAM.

Me parece fundamental que una emisora respete a su público y que éste tenga la seguridad de que lo están tomando en cuenta; y si no es posible satisfacer su reclamo o sugerencia, por lo menos que entienda los motivos. Por eso prefiero trabajar en las respuestas en forma cercana con mis interlocutores, la Jefatura de Evaluación y Audiencia de Radio UNAM y la Subdirección de Planeación y Organización de TV UNAM, respectivamente, antes de formular personalmente la respuesta al televidente o radioescucha.

* Estos lineamientos están actualmente suspendidos.

A continuación, presento un cuadro que resume las comunicaciones recibidas entre agosto y noviembre en la Defensoría de Audiencias:

Fecha recibo	Tipo	Asunto	Respuesta	Medio
22/09/21	Queja	Transmisión de clases de secundaria en canal 20.1 en lugar de programación regular. El quejoso vive en Naucalpan. Al principio pensó que era un problema de su televisor y reprogramó canales, pero volvió a entrar señal SEP.	23/09/21 Se envió comunicado de TV UNAM explicando que SEP está transmitiendo clases por televisión en la frecuencia que TV UNAM usa para TDT en CdMx y otras ciudades. Se hizo la sugerencia de utilizar la señal internet (en pantalla grande con cable HDTV) o de algún sistema de cable. Se explicó que TV UNAM está gestionando ampliación de su potencia de transmisión para ser autosuficiente en el futuro.	TV UNAM
26/09/21	Queja	Es cinéfilo y televidente asiduo. Sólo puede ver clases de primaria. Se queja de no haber sido informado del cambio	Se envió comunicado de TV UNAM explicando que SEP está transmitiendo clases por televisión.	TV UNAM
03/10/21	Queja	Se queja de la interrupción de la programación, sin aviso y justificación pública. Pide que se restablezca de inmediato. En su segunda misiva considera reprochable la respuesta de TV UNAM porque implica una privatización de la televisora.	Se llevó a cabo un intercambio de cartas para explicar que fue por solicitud de la SEP para transmitir clases por televisión. Se contestó su segunda carta explicando el concepto de <i>must carry</i> y <i>must offer</i> que está en la legislación actual.	TV UNAM
23/09/21	Queja	Queja por transmitir todo el día Aprende en Casa en vez de la programación habitual. Vive en Miguel Hidalgo (Constituyentes)	Se envió comunicado de TV UNAM explicando que SEP está transmitiendo clases por televisión.	TV UNAM
19/08/21 y 10/09/21	Queja y felicitación	Se queja de la mala calidad de la señal y piensa que es por falta de presupuesto, o más bien, por no querer mejorarlo. En su segunda carta, el Sr. Patrón agradece respuesta y felicita a la televisora por su programación. Vive en CdMx sin especificar zona. Estas queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado.	01/09/21 Con base en información de Subd Técnico de TV UNAM, envié una explicación detallada de la transmisión de TV UNAM por un canal multiplexado de SPR en SDTV, explicando que TV UNAM está gestionando presupuesto y permisos para mejorar su transmisión directa.	TV UNAM
17/10/2021	Queja	Se queja porque la señal de TV UNAM ha sido sustituida por clases por televisión. Sospecha que por presiones del gobierno. Habla de lo mal que está la TV Pública, los noticieros de Once TV, y el desinterés de la 4T por la cultura.	18/10/2021 Respuesta de la Defensora. Se envió comunicado de TV UNAM y una explicación un poco más amplia sobre las características de la transmisión.	TV UNAM
29 de octubre de 2021	Queja	Se queja de la comentarista de Tiempo de Filmoteca. No tiene vocabulario, ni capacidad, ni formación para hacer comentarios adecuados de las películas. Insinúa que está ahí por su apellido. "No está a la altura de la UNAM". Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado.	Vi una emisión en YouTube y me pareció adecuada la participación de la conductora, ya que quienes hablan son los invitados, que no son especialistas en cine. Pedía a opinión de TV UNAM.	TV UNAM
29/08/21 03/09/21	Queja	¿Libertad de expresión o ridículo? Se queja del lenguaje incluyente empleado en Prisma RU y Gabinete de Curiosidades. Envía ejemplos que considera "aberrantes" y "ridículos" y da argumentos lingüísticos sólidos en contra.	Los mensajes fueron enviados a Radio UNAM directamente y tardaron en ser reenviados a la Defensora. Se contestó que existe un Manual de Uso Incluyente y No Discriminatorio del Lenguaje de la Coord. De Difusión Cultural, que todos los conductores y locutores deben conocer y aplicar.	Radio UNAM

			Se hizo recomendación a Radio UNAM al respecto para evitar excesos no gramaticales, apoyados por el Manual y texto de Dra. Concepción Company.	
26/08/2021	queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género. Criticó la pasividad de el Defensor de Audiencia y exigió la renuncia del Dr. Ruíz.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la	Radio UNAM

		Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	
26/08/2021	queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	Queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	Queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la	Radio UNAM

		Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	
26/08/2021	Queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	Queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	Queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	Se contestó que ya las autoridades de la UNAM habían tomado cartas en el asunto. Que Radio UNAM tenía mucho interés en el temas de feminismo y género y no buscaba promover la violencia contra las mujeres, pero que se recomendaría la realización de pláticas de sensibilización a conductores y productores para evitar situaciones como las del 30 de junio en un programa en vivo.	Radio UNAM
26/08/2021	queja	Esta queja se recuperó de la bandeja de Correo no Deseado. Se hizo una queja airada contra el programa emitido el 30 de junio de 2021 en Primer Movimiento, con la participación del Dr. Iván Ruiz, DG del IIE, en la que el entrevistado hizo aseveraciones que se pueden interpretar como una apología del feminicidio y la violencia de género.	El correo de respuesta no se pudo entregar.	Radio UNAM
26/08/2021	Queja	Profesora de la FCPS-UNAM y funcionaria del INMujeres. Se quejó muy airadamente y con buenos argumentos de las expresiones de violencia de género proferidas por el Dr. Iván Ruíz, DG del IIE, en el programa Primer Movimiento, en el contexto de una entrevista sobre la estética de la violencia. El Dr. Ruíz hizo declaraciones desafortunadas y fue sancionado por la Junta de Gobierno, a petición del Rector. A juicio de la Dra. Ferreyra, los conductores del programa fueron omisos en señalar el discurso de odio del Dr. Ruíz, por lo que en el programa se hizo una apología de la violencia, inadvertidamente.	Intercambio de correos, pues la respuesta inicial de Radio UNAM no la satisfizo. Se explicó la trayectoria de la emisora en programas con el tema de género y feminismo (desde los 80's) y la recomendación a la emisora de que los conductores reciban una plática o taller para conocer el Código de Ética y para reconocer el discurso de odio y la violencia de género en los programas y de esta manera lo puedan evitar.	Radio UNAM
	Queja	Exige que el programa de Tomás Mojarro se reinstale en la frecuencia AM, con su duración original. Pide que se le apoye en su difusión por youtube [que realiza sin pedir permiso a RU] ya que el Sr. Mojarro está mal de salud y decaído.	Se le contestó diciendo que por la pandemia la programación de AM y FM se había compactado en FM. El programa sigue con duración de una hora. Cuando la situación se normalice se tomará decisión respecto al programa.	Radio UNAM

Del cuadro se deriva lo siguiente, en cuanto a TV UNAM:

De las 8 quejas que recibió la televisora, 6 fueron debidas a la suspensión de su señal en televisión abierta en la Zona Metropolitana. Dado lo delicado del asunto, TV UNAM formuló este escueto comunicado unos días después:

“Agradecemos el interés de nuestro televidente y queremos comentarle que, a solicitud de la Secretaría de Educación Pública, el Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano está utilizando nuestra señal para apoyar la educación a distancia. Sin embargo, los televidentes pueden ver nuestra programación por el canal 20 de Izzí, el 120 de Dish y Sky, y vía internet a través de nuestra página web www.tv.unam.mx”.

El comunicado se envió, y en algunos casos se agregaron sugerencias para poder ver el *streaming* en Internet en pantalla grande de televisor, según el problema particular de cada espectador o sus hábitos de uso de dispositivos. Por ejemplo, algunos televidentes solamente usan la computadora para cuestiones de trabajo y están renuentes a aprovecharla para ver la señal televisiva.

Se atajó el comentario de un espectador en el sentido de que TV UNAM se está privatizando por el hecho de que su señal se difunde por medios que requieren alguna forma de pago (cable o internet), y se explicó que eso obedece a los conceptos de *must carry* y *must offer* que están en la legislación actual. De la escasez de quejas de los televidentes, dada la gravedad de la afectación a TV UNAM, yo infiero que la mayor parte de la audiencia de la televisora en la Ciudad de México cuenta con algún sistema de paga, y, salvo los suscriptores de Total Play, siguen viendo la programación normal en HDTV; o bien, que se trata de un segmento del público que no tiene reparo en verla a través de la página web. Otra posibilidad es que el espectador se encuentre dentro del radio de cobertura del transmisor de la televisora (Coyoacán, San Angel, Pedregal, Santo Domingo...) y pueda verla sin problema en la frecuencia 20.1 en HDTV. Estos datos de los espectadores nos pueden dar una idea del perfil de la audiencia de TV UNAM. Ninguno de los televidentes que se ha quejado está suscrito a televisión de paga, y aunque algunos parecen ser docentes o trabajadores de la Universidad, no viven cerca del campus de Ciudad Universitaria.

Una queja más tuvo que ver con la mala calidad de la imagen que se recibía en TDT, y se explicó que eso obedece al hecho de que la señal en alta definición de TV UNAM debe bajar a STDV para ser distribuida por el Sistema Público de Radiodifusión del estado Mexicano al valle de México.

La última queja de TV UNAM recibida en este trimestre tiene que ver con la insatisfacción por el desempeño de la conductora de “Tiempo de Fimoteca”. La televidente opina que no tiene la capacidad ni los conocimientos necesarios para desempeñar esa función, que consiste en presentar la película y, al término, entrevistar a un especialista en el tema que aborda. Sugiere que su nombramiento fue por alguna recomendación. La respuesta de TV UNAM a este comentario está pendiente.

En el caso de Radio UNAM, la quejas que se consignan en el cuadro son por lo siguiente:

La mayor parte (18 quejas) se refieren al programa de “Primer Movimiento” del 30 de junio de este año, en el que los conductores Miguel Ángel Quemáin y Berenice Camacho entrevistaron en vivo al Dr. Iván Ruíz, a la sazón director del Instituto de Investigaciones Estéticas de la UNAM, con relación a un libro de reciente publicación por la Universidad con el tema de la estética de la violencia. Durante la entrevista, que escuché posteriormente en forma íntegra, el Dr. Ruíz se expresó en una forma muy enfática, reiterativa y “atropellada”, según sus propias palabras, y en varias ocasiones repitió la idea de que “el feminicidio es un acto de amor”. Los dos conductores trataron de matizar un poco las expresiones del académico, pero claramente las ideas provocadoras expresadas por el Dr. Ruíz los tomaron desprevenidos.

Casi dos meses después, cuando el contenido explosivo de esta entrevista se hizo del conocimiento de grupos de universitarios, de feministas y de las autoridades universitarias, éstas tomaron la decisión de pedir la renuncia al director del IIE.

Casi simultáneamente, el 26 de agosto, se recibió una queja muy extensa y fundamentada relativa a las expresiones vertidas por el Dr. Ruíz en la que se hacía un extrañamiento a Radio UNAM por permitir este tipo de comentarios que constituían una apología a la violencia contra las mujeres. Se llevó a cabo un intercambio con una profesora de la FCPS-UNAM y también funcionaria del Instituto Nacional de las Mujeres que había enviado la queja. Reconoció que Radio UNAM tiene una larga trayectoria –de la que ella misma ha participado– en la producción de programas con temas feministas y de género, pero sugirió acciones por parte de la emisora para evitar que inadvertidamente se pudiera estar haciendo apología de la violencia contra las mujeres en programas que tratan el grave problema de los feminicidios en México o la violencia de género, y ofreció la asesoría del Instituto Nacional de las Mujeres. Los restantes 17 mensajes se enviaron el mismo día, con contenido muy similar; por lo visto, fue una acción concertada de protesta, quizá por formar todos parte de una misma red. Se recibieron en la bandeja de “Correo no Deseado”, por lo que tuve oportunidad de contestarlas en los mismos términos que la primera queja unos días después. No hubo réplicas.

Radio UNAM recibió un correo de quien parece ser un profesor o investigador de lingüística, en la que se queja de los excesos en que, a su juicio, incurrían algunas conductoras de Radio UNAM con el uso de “lenguaje incluyente”. Después de leer con cuidado el *Manual de uso incluyente y no discriminatorio del lenguaje* de la Coordinación de Difusión Cultural y un texto publicado de la Dra. Concepción Company, miembro de la Academia Mexicana de la Lengua, le di la razón al quejoso y recomendé a la Jefatura de Evaluación y Audiencia que se hiciera del conocimiento de todos los locutores y conductores de Radio UNAM este manual, ya que contiene muy buenas recomendaciones para evitar términos que pueden ser discriminatorios y para adoptar lenguaje inclusivo sin que se entorpezca la fluidez de la comunicación y la comprensión de los mensajes.

Por último, una queja se refirió al programa del Sr. Tomás Mojarro, “Domingo siete”, que tuvo que ser recortado en duración y trasladado a la banda de FM por las restricciones de personal derivadas de la pandemia de Covid 19. Se le contestó en ese sentido al radioescucha, asegurándole que Radio UNAM tiene en alta estima al Sr. Mojarro y reconoce su larga trayectoria en la emisora. Cabe mencionar que el Sr. Mojarro ha estado emitiendo sus programas a través de YouTube sin la autorización de la emisora.

4. Recomendaciones.

Como respuesta a las quejas y comentarios recibidos en este período, la Defensora de Audiencias de Radio UNAM y TV UNAM hace las siguientes recomendaciones:

a. Que los locutores, conductores y productores conozcan a fondo y asuman el contenido del *Código de Ética de Radio y TV UNAM* a fin de que, entre otras cosas, puedan reaccionar adecuadamente ante situaciones en las que los participantes o entrevistados hagan uso de su libertad de expresión con un discurso de odio, o con comentarios que hagan apología de la violencia, o que manifiestamente sean ofensivos o discriminatorios para otros segmentos de la audiencia. Para esto, se recomienda la realización de pláticas o talleres de sensibilización.

b. Que los locutores y conductores de Radio y TV UNAM conozcan el *Manual de uso incluyente y no discriminatorio del lenguaje* de la Coord. de Difusión Cultural y lo apliquen en su trabajo profesional en la emisora. Este manual es una excelente guía para el uso de términos apropiados para designar a grupos históricamente estigmatizados que están en alguna de estas situaciones: diversidad sexual y de género, quienes

viven con VIH, personas con discapacidad, migrantes, personas mayores, trabajadores del hogar, personas en situación de calle, comunidades indígenas y afrodescendientes, diversidad religiosa. Además, propone estrategias para asegurar un uso incluyente del lenguaje al género y ejemplos de lo que sería lenguaje no incluyente. Con respecto a la adopción de nuevos términos (i.e. todes, niñ@s, etc.), sugiere que el uso de lenguaje incluyente no entorpezca la fluidez de la comunicación. Recomienda favorecer la eficiencia del lenguaje y evitar que las frases sean demasiado largas, confusas y complicadas. Desaconseja fuertemente reforzar estereotipos sexistas, racistas, clasistas, xenofóbicos, homofóbicos o transfóbicos y sugiere evitar el uso de un género específico como si fuera universal (i.e. “los hombres” como si fuera “la humanidad”).

c. Por último, para TV UNAM y RADIO UNAM: utilizar todos los recursos de difusión a su disposición para informar a las audiencias de cambios repentinos de la programación; sobre todo si son permanentes o muy drásticos, como lo fue en el caso de TV UNAM, a partir del 17 de septiembre de 2021. El aviso que preparó se hizo público hasta una semana después de la interrupción inesperada de la señal. Por otro lado, hay que asegurarse de que la publicidad de programación esté al día en cuanto a contenidos y medios por los cuales se puede acceder a ésta.

Sin más que añadir, por este medio agradezco la atención que se sirvan prestar a estas recomendaciones, que son muy fáciles de instrumentar y pueden contribuir a mejorar la eficacia de los programas y a establecer una mejor relación con el público de ambas emisoras.

Atentamente,

Magdalena Acosta Urquidi
Defensora de Audiencias de Radio UNAM y TV UNAM

Cd. Universitaria, a 15 de noviembre de 2021